

УДК 331.1, 613.6, 159.923

ОСОБЕННОСТИ ОТНОШЕНИЯ К РАБОТЕ И СИНДРОМ ВЫГОРАНИЯ У РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Р. А. Березовская

Отношение к работе и особенности проявления синдрома выгорания в управленческой деятельности рассматриваются в контексте проблемы психологического обеспечения профессионального здоровья. В статье обсуждаются результаты эмпирического исследования, цель которого — изучение особенностей отношения к работе в процессе развития синдрома выгорания в управленческой деятельности, которое выступает в качестве одного из ключевых критериев профессионального здоровья руководителей. Показано, что в целом для руководителей свойственен средний уровень выраженности синдрома выгорания, наиболее существенный вклад в развитие которого вносят такие функциональные компоненты, как отсутствие помощи и дефицит психологической поддержки коллег в работе, а также проблемы профессионального развития и самосовершенствования. Анализируются гендерные различия в развитии синдрома выгорания у руководителей. Полученные результаты могут быть использованы при разработке и реализации программ ранней профилактики и коррекции выгорания руководителей, основанных на субъектно-ресурсном подходе к психологическому обеспечению профессионального здоровья субъектов труда.

Ключевые слова: психология профессионального здоровья, выгорание, отношение к работе, руководители, ресурсный подход.

Интерес к проблеме профессионального здоровья с каждым годом становится все более заметным. Понятие «профессиональное здоровье» интегрирует сложные взаимоотношения человека с профессиональной средой. Весомый вклад в разработку названной

Березовская Регина Анатольевна — кандидат психологических наук, доцент кафедры психологического обеспечения профессиональной деятельности ф-та психологии Санкт-Петербургского государственного университета. *E-mail:* r.berezovskaya@psy.ru

Работа выполнена при поддержке РГНФ (проект № 15-06-10638).

проблемы может внести *психология профессионального здоровья (occupational health psychology)* как новое научно-практическое направление, которое возникло и развивается на стыке таких прикладных дисциплин, как психология здоровья, организационная психология и психология труда. Целью названного направления является использование психологических знаний для улучшения качества профессиональной жизни, обеспечения безопасности деятельности, сохранения и укрепления здоровья и психологического благополучия работающих людей. Однако, несмотря на то что с теоретической точки зрения в центре внимания находятся позитивные аспекты психологического обеспечения профессионального здоровья, на практике мы наблюдаем обратную картину: одним из основных направлений таких исследований являются психология профессионального стресса и исследования синдрома выгорания (Березовская, 2012; Дикая, 2010).

Постановка проблемы исследования. Обратимся к результатам проведенного нами исследования, целью которого было эмпирическое изучение особенностей отношения к работе у руководителей в процессе развития синдрома выгорания. Уровень выгорания в нашем исследовании рассматривается как один из ключевых критериев профессионального здоровья в управленческой деятельности. В качестве гипотезы нами было выдвинуто предположение, что в современных рыночных условиях для руководителей характерен высокий уровень выгорания, в структуре которого наибольшие значения имеют такие функциональные компоненты, как напряженность в работе и эмоциональное истощение.

Выборка исследования представлена менеджерами высшего и среднего звена производственно-коммерческих компаний; общее количество респондентов составило 178 человек, из них 117 (66%) мужчин и 61 (34%) женщина. В соответствии с задачами исследования выборка была разделена на две группы: менеджеры высшего звена — 76 человек (43%); менеджеры среднего звена — 102 человека (57%). Средний возраст в выборке составил 41 год (от 28 до 62 лет); средний общий стаж работы — 19 лет; средний стаж управленческой деятельности — 9 лет.

Методы и методики исследования. Для решения поставленных задач мы использовали опросник «Отношение к работе и профессиональное выгорание» (ОРПВ), разработанный В.А. Винокуром (2009). Он содержит 137 утверждений, каждое из которых оценивается по 10-балльной шкале и отражает определенные эмоциональные реакции и особенности отношения к работе у профессио-

налов в процессе развития синдрома выгорания. Теоретической основой разработки данного диагностического метода является когнитивно-феноменологическая модель стресса Р. Лазаруса. При формулировке утверждений акцент делается на изучение индивидуальных способов интерпретации напряженных ситуаций в профессиональной деятельности и способов их преодоления. Кроме того, в характере утверждений учитывается динамический характер отношения специалистов к своей работе и связанных с профессиональной деятельностью переживаний; а содержание вопросов направлено на психологический анализ личностных смыслов этих переживаний и связанных с ними когнитивных и поведенческих реакций. Опросник может использоваться для проведения скринингового обследования специалистов, чья профессиональная деятельность протекает в условиях высокого эмоционального напряжения, к которым с полным правом могут быть отнесены руководители.

Все утверждения опросника объединены в 9 шкал, характеризующих основные компоненты синдрома профессионального выгорания как интегрального и многомерного феномена: эмоциональное истощение; напряженность в работе; снижение удовлетворенности работой и оценка ее значимости; профессиональный перфекционизм; общая самооценка; самооценка качества работы; помощь и психологическая поддержка коллег в работе; профессиональное развитие и самоусовершенствование; состояние здоровья и общая адаптация. Для анализа и интерпретации полученных результатов высчитываются показатели «процент возможного максимума» по каждой шкале, интегративный индекс профессионального выгорания, которые сравниваются с нормативными данными по соответствующей профессиональной группе (Винокур, Клиценко, 2012).

Достоверность результатов исследования, а также степень их обоснованности подтверждены статистической обработкой полученных данных.

Результаты исследования. Приведем сначала результаты описательной статистики по методике «Отношение к работе и профессиональное выгорание» (ОРПВ) В.А. Винокура и рассмотрим особенности профессионального выгорания, которые отражают актуальное отношение опрошенных менеджеров к работе. Для того чтобы картина распределения респондентов по уровню выраженности основных функциональных компонентов выгорания была более наглядной, мы выделили низкий, средний и высокий уровни сформированности, используя нормативные данные, которые приводит автор опросника для выборки руководителей.

Так, анализ полученных данных по шкале *интегральный индекс профессионального выгорания* показал, что: а) высокий уровень сформированности профессионального выгорания выявлен только у 18% менеджеров (31 человек), принимавших участие в исследовании: для них свойственна эмоциональная подавленность, отсутствие увлеченности своей работой, нежелание общаться с коллегами и партнерами; б) средний уровень сформированности профессионального выгорания характерен для 57% респондентов (103 человека); в) низкий уровень сформированности профессионального выгорания выявлен у 25% опрошенных менеджеров (44 человека): они не склонны к эмоциональному истощению и личностному отдалению, положительно относятся к своей работе, увлечены и удовлетворены ею. Иными словами, уровень выгорания менеджеров может быть оценен как средний: полученный результат в целом согласуется с данными других исследований, проведенных в указанной профессиональной группе. Так, например, по мнению Н.С. Савиной (2009), руководители сравнительно меньше подвержены эмоциональному истощению, чем представители других профессий субъект-субъектного типа, так как психическое выгорание у них обладает некоторой пороговой величиной, достижение которой приводит к быстрому прекращению выполнения управленческой деятельности.

Теперь перейдем к анализу группового профиля профессионального выгорания менеджеров. В целом, полученный по выборке профиль относится к гармоничному, так как наблюдается сдвиг распределения в сторону низких значений, а следовательно, можно говорить об отсутствии синдрома профессионального выгорания у большинства опрошенных респондентов. При этом наиболее существенный вклад в развитие профессионального выгорания менеджеров вносят показатели, связанные с отсутствием помощи и дефицитом психологической поддержки коллег в работе (высокие значения имеют 35% респондентов), с одной стороны, и проблемами профессионального развития и самосовершенствования (высокие значения имеют 33% респондентов), с другой. Также следует отметить сдвиг в сторону высоких значений по шкале «профессиональный перфекционизм» — 30% респондентов. Перфекционизм определяется как тенденция личности устанавливать чрезмерно высокие стандарты в сочетании с чрезмерной важностью соответствия этим стандартам, что порождает колебания самооценки и хроническую неудовлетворенность деятельностью (Золотарева, 2013).

В соответствии с задачами нашего исследования мы также сравнивали группы, выделенные по полу (мужчины и женщины)

и должностному статусу (топ-менеджеры и менеджеры среднего звена) с помощью метода дисперсионного анализа. Статистически достоверных различий между группами, выделенными по занимаемой должности, не выявлено. Анализ гендерных особенностей показал, что среднее значение интегрального индекса профессионального выгорания выше у руководителей-мужчин по сравнению с руководителями-женщинами ($F=156.84$, $p<0.001$), притом, что значимые различия получены по всем 9 функциональным компонентам выгорания. Единственный показатель, который выше у руководителей-женщин, — это «профессиональный перфекционизм» ($F=50.99$, $p<0.01$), т.е. женщины ($M=54.71$, $\sigma=5.02$) предъявляют к себе требования выше, нежели мужчины ($M=48.84$, $\sigma=5.24$). Отметим, что до сих пор отношение к такому феномену, как профессиональный перфекционизм, является неоднозначным, ряд исследователей приходят к выводу, что профессиональный перфекционизм выступает не только как негативная личностная характеристика профессионала, но и как конструктивная стратегия поведения (Золотарева, 2013). Полученные результаты нуждаются в дальнейшей проверке.

Выводы. Обобщая полученные результаты, следует отметить, что, несмотря на то что у 18% опрошенных респондентов выявлен высокий уровень выраженности синдрома профессионального выгорания, уровень профессионального выгорания по выборке в целом можно оценить как средний со сдвигом в сторону низких значений. На наш взгляд, это говорит о соблюдении определенного баланса между нагрузками и используемыми способами разрешения профессионально-трудных ситуаций. Однако следует иметь в виду и то, что во многих случаях на ранних стадиях развития синдром протекает без четких диагностических критериев, без активных жалоб и без самостоятельного обращения за психологической помощью (например, в формате коучинга). Такая ситуация может быть обусловлена еще одной важной и очень распространенной особенностью протекания профессионального выгорания, а именно тенденцией подавлять в себе и вытеснять различные переживания, эмоциональные реакции и даже различные расстройства, связанные с работой (Винокур, 2009).

В заключение отметим, что, на наш взгляд, деятельность по профилактике и коррекции проявлений профессиональной деформации и выгорания в настоящее время необходимо рассматривать как важный компонент и ресурс профессионально-личностного

саморазвития, так как успешное разрешение профессиональных трудностей приводит к дальнейшему совершенствованию деятельности и профессиональному развитию личности, актуализирует личностно-профессиональные потенции. Отношение человека к своей работе формирует психологическое «ядро» здоровой личности профессионала, а практическая значимость его изучения состоит в возможности использования полученных данных для разработки и реализации дифференцированного подхода к психологическому консультированию по вопросам сохранения и укрепления профессионального здоровья, а также для создания индивидуально ориентированных оздоровительных программ.

При этом одним из наиболее перспективных подходов к разработке реализуемых в программах укрепления профессионального здоровья субъектов труда технологий психологической помощи специалистам, склонным к профессиональному выгоранию, в настоящее время является субъектно-ресурсный подход (Водопьянова, 2015). В качестве одного из личностных ресурсов может выступать профессиональный перфекционизм, чья роль в развитии синдрома выгорания у руководителей пока недостаточно исследована, необходимо прояснение его амбивалентной природы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Березовская Р.А. Психология профессионального здоровья за рубежом: современное состояние и перспективы развития // Психологические исследования. 2012. Т. 5. № 26. С. 12.

Винокур В.А. Опросник «ОРПВ» (Отношение к работе и профессиональное «выгорание») // Методика психологической диагностики профессионального «выгорания» в «помогающих» профессиях: Учеб. пособие. СПб.: СПбМАПО, 2009.

Винокур В.А., Клиценко О.А. Валидизация методики психологической диагностики профессионального «выгорания» в «помогающих» профессиях (опросника «ОРПВ») // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2012. № 1. URL: <http://medpsy.ru>

Водопьянова Н.Е. Ресурсная модель психологической помощи субъектам труда, подверженным профессиональному выгоранию // Современное состояние и перспективы развития психологии труда и организационной психологии: Материалы Международной научно-практической конференции / Отв. ред. Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев, А.Н. Занковский. М.: ИП РАН, 2015. С. 202—207.

Дикая Л.Г. Феномен эмоционального выгорания профессионала в контексте системно-генетического подхода // Труды Института психологии РАН. Социальная психология труда: теория и практика / Отв. ред. Л.Г. Дикая, А.Л. Журавлев. М.: ИП РАН, 2010. С. 328—351.

Золотарева А.А. Дифференциальная диагностика перфекционизма // Психологический журнал. 2013. Т. 34. № 2. С. 117—128.

Савина Н.С. Специфика психического выгорания в управленческой деятельности // Вестник Ярославского государственного ун-та имени П.Г. Демидова. Сер. Гуманитарные науки. 2009. № 1. С. 55—60.

Поступила в редакцию 10.10.2016

Принята к публикации 01.11. 2016

FEATURES OF ATTITUDES TOWARD WORK AND BURNOUT SYNDROME AMONG MANAGERS

Regina A. Berezovskaya

Saint Petersburg State University, Faculty of Psychology, Saint Petersburg, Russia

Abstract: Attitude to work and features of the manifestation of burnout syndrome in management activities are considered in the context of the problem of psychological provision of occupational health. The article discusses the results of an empirical study aimed at studying the characteristics of attitudes toward work in the development of the burnout syndrome in management activities, which acts as one of the key criteria for the professional health of managers. It is shown that in general, the average level of burnout syndrome is characteristic for managers, the most significant contribution to the development of which is made by such functional components as lack of help and lack of psychological support of colleagues in work, as well as problems of professional development and self-improvement. Gender differences in the development of burnout syndrome among managers are analyzed. The obtained results can be used in the development and implementation of programs for early prevention and correction of burnout of managers based on the subject-resource approach to the psychological provision of occupational health of work subjects.

Key words: psychology of professional health, burnout, attitude to work, leaders, resource approach.

References:

Berezovskaya, R.A. (2012) Psikhologiya professional'nogo zdorov'ya za rubezhom: sovremennoe sostoyanie i perspektivy razvitiya. *Psikhologicheskie issledovaniya* [Psychological research], 5, 26, 12.

Dikaya, L.G. (2010) Fenomen emotsional'nogo vygoraniya professionala v kontekste sistemno-geneticheskogo podkhoda. In // L.G. Dikaya, A.L. Zhuravlev (eds.) *Trudy Instituta psikhologii RAN. Sotsial'naya psikhologiya truda: teoriya i*

praktika [Proceedings of the Institute of Psychology RAS. Social psychology of labor: theory and practice] (Vol. 1, pp. 328—351). Moscow: IP RAN.

Savina, N.S. (2009) Spetsifika psikhicheskogo vygoraniya v upravlencheskoy deyatel'nosti. *Vestnik Yaroslavskogo gosudarstvennogo un-ta imeni P.G. Demidova. Ser. Gumanitarnye nauki* [Bulletin of the Yaroslavl State University named after P.G. Demidov. Ser. Humanitarian sciences], 1, 55—60.

Vinokur, V.A. (2009) Oprosnik «ORPV» (Otnoshenie k rabote i professional'noe «vygoranie») // Metodika psikhologicheskoy diagnostiki professional'nogo «vygoraniya» v «pomogayushchikh» professiyakh: Ucheb. posobie [Methodology of psychological diagnosis of professional “burnout” in “helping” professions: Textbook]. St. Petersburg: SPbMAPO.

Vinokur, V.A., Klitsenko, O.A. (2012) Validizatsiya metodiki psikhologicheskoy diagnostiki professional'nogo «vygoraniya» v «pomogayushchikh» professiyakh (oprosnika «OPRV»). *Meditinskaya psikhologiya v Rossii: elektron. nauch. zhurn.* [Medical psychology in Russia: electron. Sci. Journal], 1. URL: <http://medpsy.ru>

Vodop'yanova, N.E. (2015) Resursnaya model' psikhologicheskoy pomoshchi sub'ektam truda, podverzhennym professional'nomu vygoraniyu. In L.G. Dikaya, A.L. Zhuravlev, A.N. Zankovskiy (eds.) *Sovremennoe sostoyanie i perspektivy razvitiya psikhologii truda i organizatsionnoy psikhologii: Materialy Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii* [Current state and prospects for the development of work psychology and organizational psychology: Proceedings of the International Scientific and Practical Conference] (pp. 202—207). Moscow: IP RAN.

Zolotareva, A.A. (2013) Differentsial'naya diagnostika perfektsionizma. *Psikhologicheskij zhurnal* [Psychological journal], 34, 2, 117—128.

Original manuscript received October, 10, 2016
Revised manuscript accepted November, 01, 2016